

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BMT AMANAH UMMAH KABUPATEN SUKOHARJO**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**HERRY SANTOSO**

**B100120159**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT AMANAH UMMAH KABUPATEN SUKOHARJO**

Yang ditulis oleh :

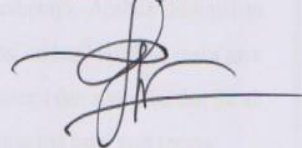
**HERRY SANTOSO**

**B100120159**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Agustus 2016

Pembimbing Utama



**(Lukman Hakim, SE., M.Si.)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. H. Triyono, SE, M.Si)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **HERRY SANTOSO**  
NIRM : **B 100 120 159**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT  
AMANAH UMMAH KABUPATEN SUKOHARJO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Agustus 2016

Yang membuat pernyataan

**(HERRY SANTOSO)**

## **MOTTO**

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”

(Q.S Al-Baqarah Ayat 216)

“Barang siapa yang menginginkan kehidupan dunia, maka ia harus memiliki ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kehidupan akhirat maka ia harus memiliki ilmu, dan barang siapa yang menginginkan keduanya itupun harus dengan ilmu”

(HR. Thabrani)

“SURA DIRA JAYANINGRAT LEBUR DENING PANGASTUTI”

(R. Ngabehi Ranggawarsita)

”Fokuslah akan bagaimana penilaian Allah terhadapmu, jangan fokus terhadap penilaian manusia terhadapmu”

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terimakasih atas segala rahmat dan hidayah-NYA yang telah Ia berikan, akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada :

- ❖ Allah SWT dengan segala kemuliaan-NYA, setiap goresan tinta dalam lembar ini merupakan petunjuk dan anugerah yang tak terhingga.
- ❖ Ibu dan Ayah tercinta yang selalu memberikan kasih sayang tidak ternilai serta untaian doa yang tiada henti selalu mengiringi setiap langkahku.
- ❖ Sahabatku yang telah menuntun dan menunjukkan jalan kebaikan serta membuat hidupku lebih baik dan lebih berarti.
- ❖ Teman-teman yang telah menemani serta mendukungku.
- ❖ Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, nikmat serta kasih sayang yang sangat besar yaitu umur panjang dan kesehatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Segala halangan dan rintangan tidak akan mampu dilalui tanpa jalan yang ditunjuk dan digariskan-Nya. Shalawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang sehingga kita semua dapat keluar dari alam yang gelap dan kelam menuju alam yang indah dan terang benderang serta Syafa'atnya yang selalu kita nantikan di hari akhir nanti.

Atas berkah dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT AMANAH UMMAH KABUPATEN SUKOHARJO”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari selama proses penulisan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan, dorongan dan saran dari berbagai pihak dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiadji, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Setyawan, M. Si. selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Lukman Hakim, S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membekali penulis dengan disiplin ilmu yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu dalam memberikan pelayanan maupun informasi.
7. Ibuku Mijem dan ayahku Sukimin tercinta, terima kasih atas segala kasih sayang yang telah ibu bapak berikan selama ini. Doa ibu bapak adalah jalan bagiku dan semangat hidupku dalam menjalani hari-hariku.
8. Nenekku Satinem, Pamanku Yanto serta keluarga besarku, semoga kita bersama dapat terus hidup dengan harmonis, penuh semangat dan keceriaan serta menjalani hidup ini dengan kebahagiaan dalam kebersamaan kita.

## DAFTAR ISI

9. Teman-teman seperjuanganku, Mustaq Zabidi, Surahman Husein, Doddy Wahyu Triatmaja, Febry Hidayanto, Eko Yanuar Nugroho, Bayu Dwi Setiawan, Agus Rianto, Dzikki Khoirul Mubarak, Ali Mahfut dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas kenangan indah selama ini.
10. Teman-teman Manajemen Angkatan 2012 dari kelas A-J, semoga lebih sukses dikemudian hari.
11. Responden yang telah membantu menjawab kuesioner yang saya berikan.
12. Serta semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, mohon maaf tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan.

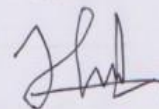
Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga dan juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Surakarta, Agustus 2016

Penulis



**HERRY SANTOSO**



## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                        | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                  | ii      |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... | iii     |
| HALAMAN MOTTO .....                       | iv      |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                 | v       |
| KATA PENGANTAR .....                      | vi      |
| DAFTAR ISI .....                          | ix      |
| DAFTAR TABEL .....                        | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                       | xiii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                     | xiv     |
| ABSTRAKSI .....                           | xv      |
| BAB I PENDAHULUAN.....                    | 1       |
| A. Latar Belakang Masalah .....           | 1       |
| B. Perumusan Masalah .....                | 6       |
| C. Batasan Penelitian .....               | 7       |
| D. Tujuan Penelitian .....                | 7       |
| E. Manfaat Penelitian .....               | 8       |
| F. Sistematika Penulisan .....            | 8       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....             | 10      |
| A. Kajian Teori .....                     | 10      |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Jasa .....   | 10        |
| 2. Kualitas Pelayanan .....                                   | 20        |
| 3. Model Kualitas Jasa .....                                  | 26        |
| 4. Kepuasan Pelanggan .....                                   | 31        |
| B. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....                     | 36        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                     | <b>39</b> |
| A. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....                 | 39        |
| B. Data dan Sumber Data .....                                 | 40        |
| C. Metode Pengumpulan Data .....                              | 40        |
| D. Definisi Operasional Variabel .....                        | 41        |
| E. Metode Analisis Data .....                                 | 44        |
| 1. Uji Instrumen Penelitian .....                             | 44        |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                                    | 45        |
| 3. Uji Hipotesis .....  | 47        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>50</b> |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....                        | 50        |
| 1. Sejarah BMT Amanah Ummah .....                             | 50        |
| 2. Struktur Organisasi BMT Amanah Ummah .....                 | 52        |
| 3. Program Pemasaran dan Produk BMT Amanah Ummah .....        | 53        |
| B. Diskripsi Responden .....                                  | 57        |
| C. Metode Analisis Data .....                                 | 58        |
| 1. Uji Instrumen Penelitian .....                             | 58        |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                                    | 63        |

|                        |    |
|------------------------|----|
| 3. Uji Hipotesis ..... | 65 |
| D. Pembahasan .....    | 69 |
| BAB V PENUTUP .....    | 73 |
| A. Kesimpulan .....    | 73 |
| B. Saran .....         | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA         |    |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel IV.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 57      |
| Tabel IV.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....         | 57      |
| Tabel IV.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Profesi .....      | 58      |
| Tabel IV.4. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik .....       | 59      |
| Tabel IV.5. Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan .....         | 59      |
| Tabel IV.6. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap .....      | 60      |
| Tabel IV.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepedulian .....        | 60      |
| Tabel IV.8. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan .....           | 61      |
| Tabel IV.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....  | 61      |
| Tabel IV.10. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....   | 62      |
| Tabel IV.11. Hasil Uji Normalitas .....                          | 63      |
| Tabel IV.12. Hasil Uji Multikolinieritas .....                   | 64      |
| Tabel IV.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                 | 65      |
| Tabel IV.14. Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda .....   | 66      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar II.1. Kerangka Pemikiran Penelitian .....        | 36      |
| Gambar IV.1. Struktur Organisasi BMT Amanah Ummah ..... | 52      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Skor Jawaban Responden

Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 6. Tabel-Tabel Statistik

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT AMANAH UMMAH KABUPATEN SUKOHARJO**

Herry Santoso  
B100120159

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **ABSTRAK**

Tujuan dalam penelitian adalah: (1) Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah BMT Amanah Ummah kabupaten Sukoharjo. (2) Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah BMT Amanah Ummah kabupaten Sukoharjo.

Penelitian ini merupakan penelitian survey. Populasi adalah semua nasabah BMT Amanah Ummah kabupaten Sukoharjo. Sampel berjumlah 100 responden dengan teknik *convenience sampling*. Metode analisis data menggunakan: (1) Uji Instrumen Penelitian, yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, (2) Uji Asumsi Klasik, yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas, (3) Uji Hipotesis, yaitu Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa: (1) Uji Instrumen Penelitian, semua kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. (2) Uji Asumsi Klasik, tidak terjadi kesalahan dalam asumsi klasik. (3) Uji Hipotesis, diperoleh hasil: (a) Uji t menunjukkan secara individu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (b) Uji F menunjukkan secara bersama-sama bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (c) Uji Regresi Linier Berganda variabel kepedulian merupakan variabel yang nilai *standardized coefficient* paling besar, hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepedulian merupakan variabel yang paling besar mempengaruhi kepuasan nasabah. (d) Uji Koefisien Determinasi mempunyai nilai R<sup>2</sup> yang cukup besar, hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah cukup besar.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan (wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian), kepuasan nasabah

## **ABSTRACT**

*Interest in the study are: (1) To determine the factors of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) partially and simultaneously influence on customer satisfaction BMT Amanah Ummah Sukoharjo district. (2) To determine the factors that influence the quality of service of the most dominant on customer satisfaction BMT Amanah Ummah Sukoharjo district. This research is a survey. The population is all customers BMT Amanah Ummah Sukoharjo district. Sample of 100 respondents with convenience sampling technique. The data analysis method used: (1) Test Instruments Research, namely Test Validity and Test Reliability, (2) Classical Assumption Test, ie Normality Test, Test Multicollinearity and Test Heteroskedasticity, (3) Hypothesis, namely Test Regression Test,  $t$  , Test  $F$  and Test coefficient of Determination. The results of data analysis showed that: (1) Test Instruments Research, all declared valid and reliable questionnaire. (2) Classical Assumption Test, no error occurs in the classical assumptions. (3) Test the hypothesis, the results obtained: (a) individual  $t$  test showed physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern a significant effect on customer satisfaction. (B) Test  $F$  shows together physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern a significant effect on customer satisfaction. (C) Multiple Linear Regression Testing concern variable is the variable that most large standardized coefficient, these results suggest that the variables of concern is the variable that most affect customer satisfaction. (D) Test Coefficient of Determination  $R^2$  has a value large enough, these results demonstrate the quality of service is able to explain the variable large enough customer satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of care (physical form, reliability, responsiveness, assurance, awareness), customer satisfaction*